



Qualité et entretien du logement

Étude des pratiques et préconisations

Janvier 2017



Sommaire

Des logements de qualité : une exigence de la Fapil 4

Lutter contre le mal-logement 4

Pour une offre de logements de qualité 5

Favoriser un environnement et des conditions d'habitation favorables à l'insertion des locataires 6

Accompagnement et suivi du locataire pour favoriser un bon entretien du logement 7

Les outils d'information remis au locataire 7

Les actions développées par les associations 11

Le suivi technique pour assurer la pérennité du logement 13

Le suivi dès l'entrée dans le logement 13

Le suivi tout au long du bail 16

La remise en état du logement entre deux locations 21

Édito

Pour la Fapil, il ne peut y avoir « insertion par le logement » sans « qualité du logement ». En aucun cas, loger les ménages les plus modestes ne doit conduire à les loger dans de mauvaises conditions. Au contraire, c'est bien en garantissant un habitat de qualité que nous pouvons jouer notre rôle d'insertion et de promotion des personnes.

Cet enjeu mobilise les adhérents de la Fapil au quotidien. Un groupe de travail, réunissant des professionnels du réseau des Agences Immobilières à Vocation Sociale (AIVS®), a permis d'analyser les différentes pratiques en la matière et de compiler de nombreux outils développés par les associations du réseau. Il a également mis en évidence la nécessité d'en créer de nouveaux : ils sont désormais à la disposition de tous les adhérents de la Fapil, notamment via leur espace réservé du site internet www.fapil.net.

Ce travail, mené au sein des AIVS®, vaut en réalité pour l'ensemble des adhérents de la Fapil qui gèrent des logements en assurant un suivi de proximité. Il illustre la nécessité d'agir à tous les niveaux : dès l'attribution du logement et pendant toute la durée du bail, l'association doit mettre en place des actions qui garantissent de bonnes conditions de vie aux locataires et qui pérennisent la qualité du patrimoine du bailleur.

Ce livret rend compte d'un certain nombre de pratiques au sein du réseau et d'outils de gestion utilisés par les adhérents. Il fait également référence à des documents utiles mis à la disposition de tous. Ce travail est un chantier permanent : il convient de poursuivre cette mutualisation, qui est la force de la Fapil.

Au-delà des outils pratiques, ce livret rappelle l'essentiel : la qualité du logement et son appropriation par les ménages que nous logeons est au cœur de notre mission. Nous devons continuer à inventer, jour après jour, de nouvelles actions dans ce sens. ●

Thierry Debrand
Président de la Fapil

1. Des logements de qualité : une exigence de la Fapil

1.1. Lutter contre le mal-logement

Trois millions huit cent mille personnes qui souffrent de mal-logement ou d'absence de logement personnel et 12 millions de personnes touchées à des degrés divers par la crise du logement¹: face à ce constat, les associations de la Fapil se mobilisent pour assurer à chacun un logement de qualité.

Tous les indicateurs illustrent une aggravation des conditions de logement (manque de confort, logements dégradés, situation de surpeuplement, etc.) et une difficulté toujours plus importante pour les locataires à payer leur loyer et leurs charges : près de 2 millions de ménages sont aujourd'hui dans cette situation.

C'est pourquoi, plus que jamais, les associations de la Fapil s'engagent pour développer et gérer une offre de logements de qualité et accessibles aux ménages les plus modestes.

La mobilisation de logements de qualité dans le parc privé est indispensable pour assurer des conditions d'occupation décentes aux ménages qui ont trop souvent connu un parcours résidentiel chaotique et rencontré des situations antérieures de mal-logement.

La qualité du logement permet également de s'assurer que les loyers et les charges correspondent aux ressources du ménage et de veiller à ce que la facture énergétique ne représente pas un poids trop important dans le budget des ménages. En effet, près de 11 millions de personnes sont concernées par cette problématique : d'où la nécessité d'agir collectivement.



1 21^e Rapport sur l'état du mal-logement en France, Fondation Abbé Pierre 2016

Comment mobiliser des logements de qualité ?

Entretien avec Eugénie du Chéné et Arnaud Guez, chargés d'Opérations, Habitat et Humanisme Île-de-France

Votre association a-t-elle des critères pré-établis pour la recherche de nouveaux logements ?

Oui, à plusieurs niveaux. D'abord, la localisation : nous avons listé un certain nombre de territoires prioritaires en Île-de-France prenant en compte notre capacité d'accompagnement bénévole et autres relais locaux, nos implantations ou projets à venir et nos partenariats (Villes et Bailleurs sociaux) pour baliser les questions d'attribution et de relogement, le tout rapporté à une lecture assez fine du territoire en termes de desserte et de qualité de vie urbaine.

Ensuite, la typologie : les besoins sont immenses, donc il n'y a pas forcément une contrainte forte sur ce critère.

Autre point, la qualité technique du logement et notamment sa performance énergétique avec pour objectif de limiter au maximum le montant des charges.

Enfin, la relation avec le propriétaire : elle doit être fondée sur la confiance et un engagement réciproques.

1.2. Pour une offre de logements de qualité

Les associations de la Fapil ont développé des outils et des modes de faire spécifiques pour mobiliser des logements de qualité auprès des propriétaires privés, qui, en confiant leur logement en gestion auprès de nos associations, s'engagent pleinement dans la lutte contre le mal-logement.

Une première visite du logement, le plus souvent réalisée par le prospecteur de l'association, est prévue lorsqu'un propriétaire contacte une association pour confier la gestion de son logement, si celui-ci correspond à l'offre recherchée par l'association.

L'enjeu de cette première visite est de vérifier l'état du bâti et de s'assurer que le logement est en conformité avec les normes de décence et le Règlement Sanitaire Départemental (RSD). Il ne doit pas présenter de risques pour la santé et la sécurité de l'occupant : la taille et la superficie du logement, la suffisance de l'éclairage, l'état des installations électriques, de la ventilation et des installations sanitaires sont par exemple des points systématiquement vérifiés.

Au-delà du respect de la législation en vigueur, l'enjeu est également de vérifier l'état plus général du logement et des équipements : l'état des peintures et des sols, le type de chauffage, l'obsolescence des équipements, etc.

La qualité énergétique est également un critère déterminant examiné lors de cette visite. Les DPE (Diagnostics de Performance Énergétique), obligatoires à la mise en location, permettent d'évaluer si les charges du logement seront importantes ou non. Aujourd'hui, les associations recherchent prioritairement une étiquette D à minima en proposant au besoin des travaux d'amélioration de la performance énergétique aux propriétaires. Les collectivités locales ont un rôle à jouer sur ce point : en proposant, par exemple, des aides variables aux

Comment se passe concrètement une visite d'un logement ?

Grâce aux critères en amont, nous ne visitons que les logements qui présentent un réel intérêt pour nous. Dans 85 % des cas, la visite se traduira par une prise en gestion. On regarde avec beaucoup d'attention tous les éléments de sécurité : gaz, électricité, garde-corps, serrures, les ouvertures, etc. Ensuite, il faut vérifier les caractéristiques en matière d'hygiène : ventilations, état des peintures, humidité, sols défectueux, etc. Chaque pièce est décrite, avec ses équipements actuels, et tous les travaux nécessaires sont notés. À ce stade, nous prenons un maximum de photos afin d'étayer notre analyse et on utilise différents outils pour objectiver les constats (testeurs d'humidité, grille de visite, guides techniques de référence). Nous rédigeons systématiquement un rapport de visite : c'est un élément indispensable pour établir avec le propriétaire les travaux à réaliser.

Quel est le lien avec les personnes en charge de la gestion ?

Le dialogue permanent avec la Gestion est primordial pour définir la liste des travaux nécessaires avant la location. L'expérience de la Gestion nous permet d'optimiser nos choix techniques : par exemple, nous choisirons des équipements de qualité, mais facilement remplaçables séparément en cas d'usure prématurée ou de dysfonctionnement ; par ailleurs, nous regardons le quartier et la copropriété avec la Gestion afin de s'assurer que le logement sera favorable à l'insertion du locataire et qu'il n'y aura pas de difficultés majeures lors de son installation. Nous partageons des outils, des procédures de suivi et échangeons régulièrement lors des transmissions de dossiers. Cette relation forte avec nos collègues est une clé indispensable à la réussite globale de nos opérations.

propriétaires en fonction de la qualité du logement loué et du niveau du loyer, elles peuvent accélérer la mise à niveau du parc à vocation sociale et favoriser ainsi l'insertion des ménages en situation d'exclusion.

Si l'étiquette énergétique est un indicateur pertinent à prendre en compte, elle doit être complétée d'une analyse des installations et des équipements du logement.

Suite à la visite du logement, les associations peuvent préconiser des travaux à réaliser qui varient selon l'état du logement, allant du simple rafraîchissement à une remise en état complète. L'enjeu est bien ici de conseiller et d'accompagner le propriétaire dans leur réalisation. À titre informatif, [une copie du décret décence](#) est souvent remise aux propriétaires à l'issue de la visite.

Selon l'importance des travaux qui sont nécessaires, l'association dispose de moyens d'action différents :

- **Menus travaux** : l'association fait une estimation des coûts et peut orienter vers des artisans si nécessaire. Selon les cas, elle peut aussi mettre à disposition son responsable technique et financer le coût de l'intervention en réalisant une retenue sur le versement du loyer au propriétaire. C'est notamment ce que propose l'AIVS® ASL (Saint-Étienne).
- **Moyens travaux** : l'association fait également une estimation des coûts et peut orienter vers des artisans si nécessaire. Elle peut également accompagner le propriétaire pour le financement des travaux (ex. : aides de l'Anah pour l'amélioration énergétique ou la petite dégradation, aides des collectivités territoriales).
- **Remise en état complète du logement** : certaines associations ont une compétence en Assistance à Maîtrise d'Ouvrage (AMO) et conduisent donc les travaux (élaboration de projets de travaux, calendrier de travaux, simulations financières, suivi de chantier, etc.).

Par ailleurs, si l'association n'assume pas en interne l'ensemble des actions d'accompagnement du propriétaire pour la réalisation de travaux, elle peut les confier à des partenaires associatifs avec qui elle a noué des liens de coopération.

Les aides financières accordées pour les travaux d'amélioration des logements à destination des propriétaires bailleurs doivent néanmoins être confortées : il est actuellement très difficile de financer certains travaux pourtant nécessaires pour garantir de bonnes conditions de vie aux locataires. De ce fait, trop de logements restent vacants alors qu'ils pourraient intégrer le parc privé à vocation sociale.

1.3. Favoriser un environnement et des conditions d'habitation favorables à l'insertion des locataires

Au-delà de la qualité du bâti, la situation et, plus globalement, l'environnement du logement font partie des critères déterminants de la prise en gestion du logement par l'association. En effet, le logement est plus qu'un simple « produit immobilier », il est le support de l'insertion.

À ce titre, la localisation est une composante importante. En effet, s'installer dans un logement suppose également de vivre et de s'approprier le quartier. Des équipements et des services de proximité sont des éléments à prendre en considération, et tout particulièrement la desserte en transports en commun. Beaucoup de ménages ne sont pas motorisés et pouvoir se déplacer facilement est une condition essentielle pour accéder et se maintenir dans un emploi. Les logements en diffus, situés dans les centres villes, permettent également d'éviter la stigmatisation des ménages en difficulté.

De plus, un logement aisément accessible pour l'association est la garantie d'une gestion de proximité facilitée (visites à domicile, intervention rapide si nécessaire).

La typologie du logement doit également correspondre à la composition familiale du demandeur ainsi que la situation dans l'immeuble en fonction des besoins de la personne (accessibilité, étages, etc.).

Enfin, le montant du loyer et des charges est évidemment un critère déterminant.

Les associations, parce qu'elles logent des ménages modestes, sont attentives à ce que les loyers et les charges ne représentent pas un taux d'effort trop élevé pour le locataire. Insister sur la nécessité de louer à des prix abordables lors des échanges avec le propriétaire permet aussi aux structures de mettre en avant leur vocation sociale et de valoriser leurs spécificités par rapport à une agence immobilière classique. Si les logements ne font pas toujours l'objet d'un conventionnement avec l'Anah, les loyers et les charges sont toujours négociés avec le propriétaire.

2. Accompagnement et suivi du locataire pour favoriser un bon entretien du logement

La gestion locative adaptée, telle qu'elle est réalisée par les associations de la Fapil, a pour objectif de permettre au locataire d'occuper son logement en bénéficiant de l'ensemble de ses droits et en respectant toutes ses obligations, telles que prévues par la loi.

L'entretien courant du logement fait partie de ses obligations. En effet, [l'article 7 de la loi du 6 juillet 1989](#) précise qu'il doit prendre en charge « l'entretien courant du logement, des équipements mentionnés au contrat, les menues réparations ainsi que l'ensemble des réparations définies par décret en Conseil d'État ».

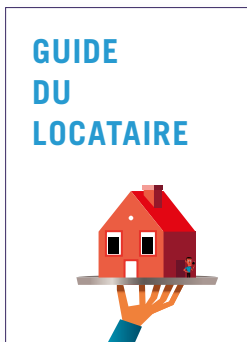
Dans cette perspective, nos associations développent des outils pour informer et accompagner le locataire dès l'entrée dans le logement puis tout au long du bail.

2.1. Les outils d'information remis au locataire

Une partie des outils développés par les associations sont des plaquettes d'information remises lors de l'entrée du locataire dans le logement.

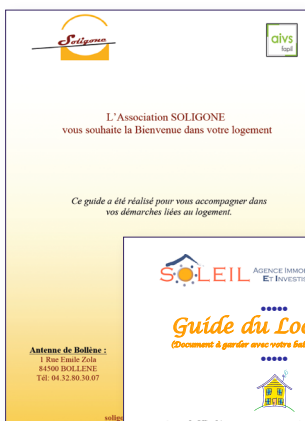
L'explicitation des droits et devoirs du locataire

Le « [guide du locataire](#) » édité par la Fapil est très utilisé par les associations de notre réseau. Ce guide, composé de 8 chapitres (ex. : « Mon arrivée dans les lieux », « Problèmes techniques ? Les bons réflexes » ou encore « Ma situation familiale change »), a pour vocation de donner toutes les informations nécessaires pour une location sereine. Concernant plus spécifiquement le volet entretien du logement, le guide apporte des conseils pratiques et informe sur les travaux à la charge du locataire et ceux à la charge du propriétaire.



Des illustrations et des explications claires ont été pensées pour en faciliter la lecture, la répartition des travaux entre le propriétaire et le locataire étant parfois complexe et souvent source de litiges entre les deux parties. La Fapil a réédité en 2016 ce guide, en simplifiant encore davantage le contenu pour le rendre plus facilement applicable.

Des associations, comme l'AIVS® Soligone (Vaucluse) ou l'AIVS® AI Soleil (La Réunion), ont opté pour un livret plus synthétique à destination des locataires, également remis à l'entrée dans le logement.



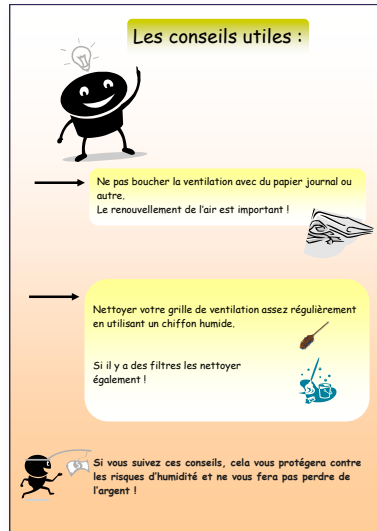
**J'ENTRE DANS MON LOGEMENT :
QUE DOIS-JE FAIRE ?**

- Fournir une attestation d'assurance le jour de la signature du bail.
- Régler les frais d'accès (dépôt de garantie, frais d'agence, 1er loyer...) convenus avec l'AIVS® Soligone.
- Envoyer la demande d'Allocation Logement à l'organisme de rattachement (CAF ou MSA).
- Procéder à l'ouverture des compteurs eau, électricité et gaz.
- ☞ *Bénéficiaires de la CMU, vous êtes éligibles au Tarif de Première Nécessité.*
- Effectuer le changement d'adresse auprès de :
 - CAF/MSA
 - Mairie/Préfecture
 - Sécurité Sociale
 - Trésor public
 - Banque
- Signaler dans un délai d'un mois maximum suite à l'état des lieux toutes anomalies ou dysfonctionnements constatés.
- ☞ *Pendant la première période de chauffe vous disposez d'un mois maximum pour signaler tous dysfonctionnements de vos appareils de chauffage.*

Les conseils techniques délivrés au locataire

En complément d'une information générale donnée sur les droits et devoirs du locataire, des outils concernant plus particulièrement la réalisation des menues réparations sont diffusés par les associations du réseau.

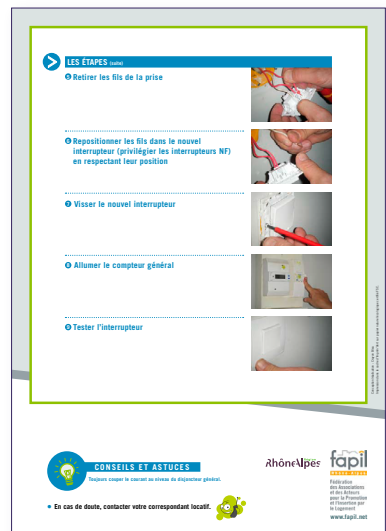
L'AIVS® La Clef 43 (Haute-Loire) a édité un guide d'entretien du logement qui décrit non seulement les obligations et les devoirs de chacune des parties mais également les conséquences d'un mauvais entretien (ex. : « ma ventilation est bouchée, quels sont les risques ? »).



De même, la Fapil Auvergne-Rhône-Alpes a publié des fiches explicatives à destination des locataires pour les aider à réaliser des menues réparations :

1. [Changer un joint en silicone](#)
2. [Refaire la tapisserie](#)
3. [Faire des menus travaux d'électricité](#) (changer une prise murale, un interrupteur simple)
4. [Entretien et nettoyer le siphon d'un évier](#)

Ces fiches, illustrées par des photographies, détaillent toutes les étapes nécessaires à la réalisation de ces petits travaux d'entretien.



La sensibilisation des locataires aux économies d'énergie

La Fapil Auvergne-Rhône-Alpes a également édité [une plaquette d'information](#) qui vise à informer les locataires sur les gestes économes en énergie.

Economies d'énergie
Je fais des économies ... et je protège l'environnement

Le Séjour
→ L'électricité

• **Zéro des ampoules basse consommation.**
• **Longue le pilot est vite perché pas besoin de laisser les appareils branchés.**
• **Un téléviseur basse consommation permet d'économiser 100 kWh par an soit 10 € par an.**

Les machines
• **Les machines basse consommation permettent d'économiser 100 kWh par an soit 10 € par an.**

Le Salon
• Lorsque le pilote est vite perché pas besoin de laisser les appareils branchés.
• Un téléviseur basse consommation permet d'économiser 100 kWh par an soit 10 € par an.
• Les machines basse consommation permettent d'économiser 100 kWh par an soit 10 € par an.
• Faire les machines basse consommation permet d'économiser 100 kWh par an soit 10 € par an.

fapil
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

Je prends une douche plutôt qu'un bain, cela consomme 4 fois moins d'eau

Je ne laisse pas couler l'eau quand je me brosse les dents

Je fais attention aux fuites de chasse d'eau, robinets...

Je fais attention aux fuites de chasse d'eau, robinets...

La Salle de bains
→ L'eau

• Je prends une douche plutôt qu'un bain, cela consomme 4 fois moins d'eau donc c'est 4 fois moins cher !
• Je fais régler mon chauffe-eau à 55°C. Je consomme moins et c'est moins dangereux pour les enfants.
• J'ai pris pour une douche économique et j'installe un mousseur sur mes robinets. Ce n'est pas cher et cela réduit ma consommation de moitié. Ainsi, si ma famille utilise 400 litres d'eau par jour pour la douche, va passer 220 € par an de facture au lieu de 400 €.

• Je ne laisse pas couler l'eau quand :
- je me brosse les dents
- je me rase
- je ferme le clapet du lavabo
- je fais la toilette ou je nettoie les légumes : j'utilise des brosses ou je ferme les bacs.

Machine à laver
• J'ajuste le programme de la machine à laver :
- je démonte la machine à laver uniquement lorsqu'elle est pleine
- je privilégie un cycle de lavage de 30 ou 40°C : cela consomme 3 fois moins d'énergie qu'un cycle à 90°C. Ainsi, une machine qui lave à 30°C me coûte à 1 € alors que le même lavage à 90°C me coûte 3 €
- je laisse le programme en heure creuse si possible.

Chasse d'eau
• Je règle le flotteur de ma chasse d'eau et je surveille les fuites.

Une machine qui lave à 90°C me coûte 3 fois plus cher qu'un lavage à 30°C

Un robinet qui goutte consomme 30 litres d'eau soit 100 € par an

De même, l'AIVS® Tandem Immobilier (Oise) publie sur son site internet [des idées d'éco-gestes](#) pour économiser au quotidien.

Economiser l'eau

Le savez-vous... ?

Combien économisez-vous en moyenne par an si vous installez des mousseurs sur vos robinets et utilisez une douchette hydro-économe ?

(environ 150€ par an (eau et énergie))

Ces mousseurs et douchettes permettent de limiter le débit de l'eau tout en conservant la pression. En consommant moins d'eau chaude, vous économisez aussi de l'énergie. Les mousseurs s'installent très facilement et l'investissement est faible (entre 5 et 30 € par équipement, on les trouve en magasin de bricolage).

ADIL de l'Oise :
17 rue Jean Racine 60000 Beauvais - 03.44.48.61.30 - www.adil60.org

Tandem Immobilier :
21 rue de Geavres 60000 Beauvais - 03.44.48.35.86 - www.tandemimmobilier.fr

AIVS

2.2. Les actions développées par les associations

Les outils développés ci-dessus représentent un premier niveau d'information indispensable pour sensibiliser le locataire. Néanmoins, ils sont insuffisants s'ils sont utilisés seuls et doivent donc être complétés par d'autres formes de sensibilisation au bon entretien du logement.

En effet, l'entrée dans le logement suppose de réaliser un grand nombre de démarches administratives parfois lourdes pour le locataire et beaucoup d'informations sont à retenir. Le logement autonome représente bien souvent un premier accès puisque 3/4 des ménages qui intègrent le parc des AIVS® chaque année étaient auparavant non titulaires d'un bail².

Le support papier ou numérique, même sous un format plus facilement appropriable (synthétique et illustré notamment), n'est pas toujours adapté au locataire en raison parfois de difficultés de maîtrise de la langue française. D'autres actions sont nécessaires, directement en lien avec le locataire. Ces actions s'inscrivent pleinement dans le cadre de la gestion locative adaptée mise en place par les associations de la Fapil.



2 Enquête annuelle de la Fapil réalisée en 2015 (chiffres de 2014) auprès du réseau des AIVS®

Un accompagnement bénévole à la maîtrise des énergies dès l'entrée dans le logement – Un Toit Pour Tous (Isère)

Depuis 2014, un groupe d'une douzaine de bénévoles propose d'intervenir à domicile pour sensibiliser et accompagner à la maîtrise des énergies les familles sortant d'hébergement (Résidences Sociales, CHRS) ou locataires de l'AIVS® Territoires.

Les bénévoles interviennent à la demande du service social de l'association lorsqu'il a repéré des problématiques liées à la consommation d'énergie (par exemple des factures d'électricité ou de gaz trop élevées) et par le biais des familles qui souhaitent être accompagnées sur cette thématique.

Les visites interviennent environ trois mois après l'installation dans le logement : les premières factures permettent de mesurer la consommation énergétique et le moment est plus propice qu'à l'installation où beaucoup de démarches administratives sont à réaliser en parallèle.

Le binôme de bénévoles qui intervient a préalablement bénéficié d'une formation par EDF, GEG (organisme fournisseur d'électricité de Grenoble) et Domplus (intervention chez un public spécifique).

Durant la visite d'1 h 30 environ, les bénévoles analysent les contrats et les factures d'énergie avec le locataire et vérifient que ce dernier bénéficie des tarifs sociaux. Du matériel est également fourni pour faciliter les économies d'énergie (chemise pour ranger les contrats et factures, mousses, thermomètre, ampoules basse consommation, etc.) ainsi qu'une plaquette sur les éco-gestes à adopter au quotidien où figurent les coordonnées des bénévoles au cas où le locataire aurait besoin de les recontacter. À l'issue de la visite, un compte-rendu est envoyé au service social pour que ce dernier puisse prendre le relais et accompagner les locataires dans leurs démarches éventuelles.

Après presque deux ans de fonctionnement, le bilan est positif bien que le nombre de visites réalisées soit en dessous des objectifs initialement prévus. D'ailleurs, le GAME* souhaite renforcer son action en 2017 en améliorant la communication autour de ce projet et rendre les visites plus systématiques.

*Groupe d'Accompagnement à la Maîtrise des Énergies

La visite d'installation

Il est fréquent que les associations réalisent des visites dites « d'installation », entre 1 et 3 mois après la signature du bail.

Il s'agit de faire le point avec le locataire sur l'appropriation du logement et son environnement (ameublement, démarches administratives liées à l'entrée dans le logement auprès des différents organismes, bonne maîtrise et bon fonctionnement des différents équipements dans le logement, etc.).

Cette visite est souvent l'occasion de revenir sur les droits et les devoirs du locataire, de donner des conseils sur l'entretien du logement. Le moment est souvent plus propice qu'à l'entrée dans le logement où beaucoup d'autres démarches administratives sont à réaliser en parallèle.

L'enjeu est également de créer du lien avec le locataire et d'instaurer une relation de confiance : la visite est l'occasion pour le locataire de mieux identifier ses interlocuteurs à l'agence et de poser toutes les questions nécessaires à un bon usage du logement.

Les ateliers collectifs

Ces ateliers sont organisés dans un lieu neutre et leur dimension collective permet de gommer l'effet intrusif que peut ressentir un locataire lors d'une visite à domicile.



Un appartement pédagogique permanent AIVS® Tandem Immobilier (Oise)

Eco'Logis, l'appartement pédagogique permanent de l'Oise, situé à Nogent-sur-Oise, est ouvert à l'ensemble du public du département depuis mai 2016.

Eco'Logis vise à développer le « savoir habiter » pour accompagner les personnes à mieux vivre dans le logement :




- le louer, le meubler, l'adapter pour un enfant ou le grand âge ;
- l'entretenir, le décorer, y faire les petites réparations ;
- user de ses droits et respecter ses devoirs ;
- payer le loyer et maîtriser ses dépenses d'énergie ;
- éviter les accidents domestiques et protéger sa santé ...

Ouvert du mardi au jeudi, l'appartement propose des visites libres accompagnées, des ateliers définis sur un programme mensuel, ou bien des visites ou ateliers spécifiques sollicités directement par un partenaire.

Le financement de l'action est sollicité auprès du Conseil départemental et de la CAF. Le démarrage a été possible grâce aux soutiens de l'ADEME et de plusieurs fondations.

Une déclinaison itinérante avec un appartement en carton sera mise en œuvre début 2017 pour toucher plus facilement tous les habitants de l'Oise.

TANDEM IMMOBILIER, l'AIVS® de l'Oise assure la coordination, l'animation et la gestion d'Eco'Logis. Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site : www.tandemimmobilier.fr

 ecologis@aivs60.fr  03 44 67 21 84  [ecologis60](https://www.facebook.com/ecologis60)

3. Le suivi technique pour assurer la pérennité du logement

Les AIVS® gèrent environ 16000 logements dont près de 77% sont des logements pérennes ordinaires, détenus par des propriétaires privés. Comme les autres agences immobilières, elles réalisent des actes de gestion dans le cadre du suivi technique tels que les états des lieux d'entrée et de sortie ou encore des interventions en cas de dysfonctionnements observés dans le logement. Néanmoins, plus encore que les autres agences immobilières, elles assurent un rôle de médiation entre les locataires et les propriétaires en veillant à ce que les droits et les devoirs de chacun soient respectés. Parce qu'elles mettent en œuvre un projet social, celui de favoriser l'insertion des ménages les plus modestes, elles sont présentes au quotidien pour conseiller, accompagner, soutenir les locataires et les propriétaires en veillant d'une part, à favoriser des conditions d'habitation satisfaisantes et d'autre part, à prévenir toutes les dégradations dans le logement et en assurer sa pérennité.

3.1. Le suivi dès l'entrée dans le logement

L'état des lieux d'entrée

L'état des lieux est un document obligatoire, prévu par la loi du 6 juillet 1989, qui a pour objectif de décrire aussi précisément que possible l'état du logement au moment de la prise en location. Il est établi contradictoirement par le locataire et par le propriétaire ou le mandataire, signé des deux parties et joint au [contrat de location](#).

Date R.V. _____

ÉTAT DES LIEUX D'ENTRÉE / SORTIE

Type : _____ Adresse : _____ Date : _____		Locataire Sortant : Nouvelle adresse : _____ Tél : _____ Mail : _____	Locataire Entrant : Tél : _____ Mail : _____
ÉQUIPEMENTS ÉLECTRIQUES			
Chauffage collectif sans radiateur : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Autre Chauffage collectif au plafond : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Autre Chauffage individuel : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Autre Eau froide collective : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Autre		Source d'énergie (chauffage) : _____ Annexe : <input type="checkbox"/> Antenne T.V. : <input type="checkbox"/> Gâchette n° : _____ V.D. particulier : <input type="checkbox"/> Téléphone : _____ Prise électrique : <input type="checkbox"/> Joints (garantie) : <input type="checkbox"/> Garantie n° : _____ Prise Cable : <input type="checkbox"/> WC indiv. / collective : <input type="checkbox"/> Cave n° : _____	
ÉQUIPEMENTS MÉCANIQUES			
Porte inextinguible : <input type="checkbox"/> Porte palière serrure : <input type="checkbox"/> Verrou : <input type="checkbox"/> Télécommande : _____ Armoire serr. : <input type="checkbox"/> Cais. : <input type="checkbox"/> Garage : <input type="checkbox"/> St. serr. : _____ Accès garage : <input type="checkbox"/> Gravier : <input type="checkbox"/> Carte magnétique : _____ Autre : _____		Autre : _____	
ÉQUIPEMENTS SANITAIRES			
Eau chaude n° : _____ Eau froide n° : _____ Nombre de compteur : _____		Plomberie : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Autre : _____ H. plomberie révisée : _____ Nombre de compteur : _____	
CONTRÔLE D'ENTRÉE/ARRIVÉE (OUI / NON)			
Nom locataire : _____ Tél. : _____ Production eau chaude : _____		1. Serr. : _____ 2. Plomberie : _____ 3. Electricité : _____ 4. Chauffage / Chauffage : _____ 5. Déclat. aux records : _____ 6. Plomberie : _____ 7. Eau chaude (problèmes) : _____ 8. Chauffage : _____ 9. Plombier : _____ 10. Déclat. aux records : _____	
H. ENTRÉE	Sol : carrelage / parquet / planche / moquette Murs : papier peint / peinture / papier / fibre de verre Plafond : papier peint / peinture / plâtre / dalle Porte palière : serrure / verrou / dalle / porte Sonnette : mécanique / électrique / sans Appareillage électrique : _____ Chauffage : radiateur / convecteur Placard : _____ Balcon : _____		
	Sol : carrelage / parquet / planche / moquette Murs : papier peint / peinture / papier / fibre de verre Plafond : papier peint / peinture / plâtre / dalle Ouvertures : porte / fenêtre / porte-fenêtre / volet / store Appareillage électrique : _____ Chauffage : radiateur / convecteur Placard : _____ Balcon : _____		
	Sol : carrelage / planche Murs : papier peint / peinture / papier / fibres / fibre de verre Plafond : papier peint / peinture / plâtre / dalle Ouvertures : porte / fenêtre / porte-fenêtre / volet / store Appareillage électrique : _____ Chauffage : radiateur / convecteur Evier : inox / grès / cégl. / mélanger / mitigeur / bouchon Alimération gaz : _____ Égout : _____ Alimération / évacuation machine à laver Meuble : sans placard Meubles : sous-évier Placard : _____		

Directeur de l'agence : _____
 FAFIL - Auvergne-Rhône-Alpes - tél. 04 78 72 04 43 - s. rue Mathieu Virette - 69007 LYON - contact@fafil-rhonealpes.org



Loi ALUR et état des lieux

[Le décret du 30 mars 2016](#) fixe les modalités d'établissement de l'état des lieux.

Ainsi, depuis le 1^{er} juin 2016, l'état des lieux doit comporter les informations suivantes :

1. À l'entrée et à la sortie du logement :

- a. Le type d'état des lieux (entrée ou sortie).
- b. Sa date d'établissement.
- c. La localisation du logement.
- d. Le nom ou la dénomination des parties et le domicile ou le siège social du bailleur.
- e. Le cas échéant, le nom ou la dénomination et le domicile ou le siège social des personnes mandatées pour réaliser l'état des lieux.
- f. Le cas échéant, les relevés des compteurs individuels de consommation d'eau ou d'énergie.
- g. Le détail et la destination des clés ou de tout autre moyen d'accès aux locaux à usage privatif ou commun.
- h. Pour chaque pièce et partie du logement, la description précise de l'état des revêtements des sols, murs et plafonds, des équipements et des éléments du logement. Il peut être complété d'observations ou de réserves et illustré d'images.
- i. La signature des parties ou des personnes mandatées pour réaliser l'état des lieux.

2. À la sortie du logement :

- a. L'adresse du nouveau domicile ou du lieu d'hébergement du locataire.
- b. La date de réalisation de l'état des lieux d'entrée.
- c. Éventuellement, les évolutions de l'état de chaque pièce et partie du logement constatées depuis l'établissement de l'état des lieux d'entrée.

Au-delà de sa valeur juridique, il représente une étape importante dans le parcours du locataire puisqu'il est fait le jour de la remise des clés : c'est donc aussi un outil d'appropriation du logement. L'état des lieux est réalisé dans la plupart des cas par le chargé de gestion locative adaptée avec la présence obligatoire du locataire. C'est donc l'occasion de vérifier pièce par pièce l'état du logement et de conseiller le locataire sur l'utilisation des installations électriques et autres équipements présents dans le logement dans un objectif pédagogique.

Les AIVS® utilisent majoritairement un état des lieux en format papier même si cela comporte plusieurs inconvénients :

- les ratures sont fréquentes et peuvent être causes de litiges lors de l'état des lieux de sortie ;
- le déchiffrage peut être fastidieux et induire en erreur notamment si ce n'est pas le même salarié qui établit l'état des lieux d'entrée et de sortie ;
- les appréciations de l'état du logement peuvent être subjectives et non harmonisées.

Ainsi, certaines associations (AIVS® HH Gestion Alsace, AIVS® Rennes Métropole) utilisent des états des lieux sur tablettes qui présentent l'avantage d'être plus lisibles (capture d'écran ci-dessous).

ÉTAT GÉNÉRAL

NEUF BON ETAT ÉTAT D'USAGE VETUSTE DÉGRADÉ

Commentaire

ÉLÉMENTS DIVERS

SOL	PLINTHES	MURS
PLAFOND	PORTES	FENÊTRES
CHAUFFAGE	ÉLECTRICITÉ	ÉCLAIRAGE
VENTILATION	RANGEMENT	ÉLÉMENTS DIVERS



Des états des lieux sur tablettes numériques AIVS® Rennes Métropole (Ille-et-Vilaine)

Depuis le 1^{er} janvier 2015, l'AIVS® Rennes Métropole effectue ses états des lieux sur tablettes numériques.

Le fournisseur du logiciel de gestion utilisé par l'AIVS® a développé un module spécifique, adapté aux besoins des professionnels de la structure ce qui facilite le suivi et évite les doublons : les informations relatives aux logements déjà enregistrés dans la base de données figurent automatiquement dans chaque nouvel état des lieux et ce dernier est directement enregistré dans le « dossier locataire » du logiciel.

Les salariés en charge de l'état des lieux utilisent une tablette numérique pendant la visite et prennent des photographies à l'aide de cet outil. L'état des lieux est signé à l'issue de la visite avec un stylet spécifique, il est ensuite édité à l'agence en format PDF et envoyé par mail ou par courrier au locataire. Plus d'un an après la mise en place de cet outil, le bilan est positif : le passage au numérique a permis de gagner en lisibilité et en précision grâce aux listes déroulantes proposées et la possibilité d'inclure des photographies d'ensemble ou de détails. L'état des lieux est plus agréable à lire, plus facilement compréhensible pour les locataires.

Ainsi, cet outil a été très bien accueilli par les propriétaires et les locataires qui y voient un gage de professionnalisme.

Actuellement, 50 % des logements gérés ont fait l'objet d'un état des lieux numérique. Objectif : la totalité du parc d'ici 2018...!

La prise de photographies

En complément de l'état des lieux d'entrée, des photographies du logement peuvent être prises garantissant ainsi une trace visuelle de l'état du logement loué. Cette pratique est courante parmi les associations du réseau de la Fapil. Ces photos concernent principalement des éléments pouvant s'avérer être litigieux à la sortie (un mur avec de la peinture écaillée, de la moquette abîmée, etc.).

Si les photographies du logement n'ont aucune valeur juridique, elles ont néanmoins une double utilité :

- Une utilité pédagogique : le locataire et le propriétaire savent qu'il existe une trace visuelle du logement au moment de la mise en location, ce qui peut d'une part, encourager le locataire à maintenir le logement en l'état et d'autre part, encourager le propriétaire à réaliser les travaux à sa charge si nécessaire.
- Une utilité pour le suivi du parc de logement : l'état des lieux ainsi que les photographies à l'entrée dans le logement sont fréquemment utilisés par les associations comme un outil de suivi du parc de logements gérés. Chaque AIVS® gère en moyenne 350 logements. Ces documents servent ainsi de « fiches mémento » qui peuvent s'avérer très utiles notamment lorsqu'une intervention technique est à réaliser dans un logement.

L'établissement d'une grille de vétusté

La vétusté est définie comme « l'état d'usure ou de détérioration résultant du temps ou de l'usage normal des matériaux et éléments d'équipement dont est constitué le logement » ([décret du 30 mars 2016](#)).



Loi ALUR et vétusté

[Le décret du 30 mars 2016](#) précise que les parties du contrat de location peuvent convenir de l'application d'une grille de vétusté dès la signature du bail, choisie parmi celles ayant fait l'objet d'un accord collectif de location même si le logement en question ne relève pas du patrimoine régi par l'accord.

Cette grille définit au minimum, pour les principaux matériaux et équipements du bien loué, une durée théorique et des coefficients d'abattement forfaitaire annuel affectant le prix des réparations locatives auxquelles serait tenu le locataire.

La grille peut être annexée au contrat de location avec l'état des lieux.

Un modèle de grille de vétusté est disponible [ici](#).

3.2. Le suivi tout au long du bail

Au-delà de l'établissement de l'état des lieux d'entrée, qui est une obligation juridique, les associations développent des actions de proximité qui s'inscrivent pleinement dans le cadre de leur mission de gestion locative adaptée et ce, tout au long de la durée du bail.

La visite technique annuelle

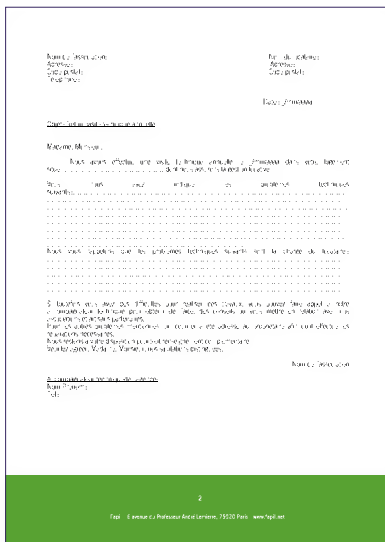
La visite technique annuelle a pour objectif de vérifier l'état du logement et son entretien :

- énergie : relevé de compteurs (eau, gaz, électricité) ;
- l'état de chaque pièce du logement (état des sols, murs, plafonds, ouvertures, ventilation, appareillage électrique, chauffage, évier, etc.) ;
- l'entretien du logement : entretien des différents appareils, de la ventilation, des joints, etc.

La visite peut également porter sur l'appropriation du logement et de son environnement, par exemple le ressenti du locataire sur son logement, ses relations avec le voisinage.

Pour faciliter cette visite, la Fapil a élaboré [une grille-type](#) avec les différents points à vérifier dans le cadre d'un groupe de travail mené en 2015 avec des associations du réseau (les AIVS@ ASL, La Clef 43, Soligone, Tandem Immobilier et l'association Aslim).

À l'issue de la visite, un courrier est envoyé [au propriétaire](#) et [au locataire](#) avec des préconisations et éventuellement la liste des réparations à réaliser ainsi que les coordonnées de la personne référente de l'association (chargé de gestion locative adaptée, chargé d'entretien technique, « bénévole bricoleur »...) à contacter en cas de besoin d'accompagnement pour la réalisation des réparations en question.



Par manque de temps ou de moyens, toutes les AIVS® ne réalisent pas systématiquement une visite technique annuelle sur l'intégralité du parc géré. En revanche, beaucoup d'entre elles ciblent spécifiquement les logements qu'elles n'ont pas eu l'occasion de visiter depuis quelques temps ou qui présentent des risques d'être en moins bon état parce qu'anciens.



8/ Etat des pièces du logement

HALL D'ENTRÉE		Placé	Banc d'œuf	Banc de rangement	Casseroles	Vaisselle	Commodités
Éléments							
Bois							
M. us							
Plancher							
Plancher bois							
Carrelage / mosaïque							
Appareil à induction							
Appareil à gaz							
Placard							

SÉJOUR		Placé	Banc d'œuf	Banc de rangement	Casseroles	Vaisselle	Commodités
Éléments							
Bois							
M. us							
Plancher							
Plancher bois							
Carrelage / mosaïque							
Appareil à induction							
Appareil à gaz							
Placard							
Balc							

1

Fapil - Le service à l'habitant des logements - 71200 Paris - www.fapil.net



Locataire et droit de visite annuel : que prévoit la loi ?

La loi du 6 juillet 1989 ne prévoit pas de droit de visite annuel du logement pour en vérifier le bon entretien. Par conséquent, cette visite ne peut être imposée au locataire qui peut donc refuser l'accès. En effet, en application de l'article 226-4 du Code pénal condamnant une violation de domicile, la jurisprudence a toujours considéré que l'intrusion de force du propriétaire dans les locaux loués constituait une violation de domicile.

C'est pourquoi, il semble important d'expliquer le principe et les intérêts de cette visite dès les premiers contacts avec le locataire, en amont ou pendant la signature du contrat de location afin de prévenir les refus. Le locataire doit également être informé par courrier quelques jours avant la date prévue de la visite technique annuelle afin qu'il ne soit pas pris au dépourvu.

Les autres visites à domicile

Toutes les visites à domicile, qu'elles soient réalisées dans le cadre de l'accompagnement social ou dans le cadre de la récupération des loyers par exemple, sont utiles pour avoir des informations sur l'état du logement. Inversement, un locataire peut profiter de la visite technique annuelle pour évoquer ses difficultés financières ou familiales.

La capacité des associations à faire le lien entre les différents services (pôle social, pôle technique, pôle de gestion locative comptable, etc.) est ainsi une réelle plus-value pour assurer un suivi de proximité au profit des locataires.

De même, les interventions dans le logement réalisées par des artisans (par exemple dans le cadre de l'entretien de la chaudière) peuvent également fournir des informations sur l'état du logement, à condition que l'AIVS® entretienne des relations privilégiées avec son réseau de professionnels extérieurs.

L'obligation de la pose des détecteurs de fumée (Loi du 6 juillet 2015) a été pour les AIVS® l'occasion de visiter l'ensemble des logements qu'elles gèrent.

Le suivi des interventions techniques dans le logement

Si les visites à domicile permettent de prévenir les dysfonctionnements, les locataires peuvent également appeler directement l'association pour alerter sur un élément.

L'objectif de la gestion locative adaptée est de soutenir le locataire pour que ce dernier soit en capacité de repérer par lui-même les désordres et surtout d'interpeller directement l'association. Cette démarche active est indispensable, car trop souvent, les locataires n'osent pas solliciter l'association en cas de problèmes rencontrés dans le logement ce qui a pour effet d'accélérer la dégradation.

L'AIVS® La Clef 43 (Haute-Loire) a mis en place un standard permettant d'accéder à la ligne directe du technicien. Ce mode de fonctionnement est relativement peu répandu au sein des autres AIVS® : dans la plupart des cas, la personne dédiée à l'accueil répond en premier à la demande. Elle doit donc être formée à cette thématique pour pouvoir poser « les bonnes questions » au locataire et identifier rapidement le dysfonctionnement.

La gestion de proximité facilite une bonne connaissance des locataires et de leurs réactions ce qui permet de prioriser l'intervention mais aussi de l'adapter en fonction des besoins.

Des outils de suivi des interventions techniques sont utilisés par les associations (tableaux de suivi sur informatique ou utilisation du module « Gestion des événements sinistres » du logiciel de gestion locative). Afin d'améliorer leur réactivité, les associations sont très attentives à la qualité de leurs partenariats avec les intervenants externes (artisans, chantiers d'insertion, etc.).

L'accompagnement du locataire pour les travaux d'aménagement ou d'entretien concernant les réparations et les travaux restant à sa charge

En plus de l'action du chargé d'entretien technique, qui conseille et peut montrer les gestes techniques aux ménages logés, des structures, telles qu'Un Toit Pour Tous (Isère) ou Habitat et Humanisme Rhône, ont développé un réseau de « bénévoles bricoleurs » qui interviennent à domicile et aident les ménages dans leurs travaux (ex. : peinture, changement de papier peint, etc.).

De même, les ménages peuvent être orientés vers d'autres structures partenaires qui réalisent cet accompagnement technique avec le locataire. À titre d'exemple, l'AIVS® Tandem Immobilier (Oise) a noué un partenariat avec la structure « Itinéraire », service d'accompagnement pour les locataires volontaires, afin de les guider dans la réalisation de petits travaux d'aménagement ou d'entretien. Il leur donne également accès à une boutique solidaire pour l'achat de produits d'équipements.

Le « rendre-compte » au propriétaire

Le lien avec le propriétaire est indispensable et fait partie des missions de la gestion locative adaptée.

Les associations informent ainsi systématiquement le propriétaire de l'état du logement notamment suite à la visite technique annuelle et demandent son accord avant d'effectuer les réparations dans le logement. Généralement, un devis est envoyé par courrier au propriétaire doublé d'un appel téléphonique et/ou d'un mail.

Une clause d'intervention sans autorisation du propriétaire est néanmoins prévue dans le mandat de gestion. Le montant est plus ou moins élevé selon les structures mais est en moyenne équivalent à 150 €. Cette clause est uniquement utilisée pour les réparations urgentes, comme par exemple une panne de chaudière pendant la période hivernale.



Non-décence du logement et résiliation du mandat de gestion

L'article 6 de la loi du 6 juillet 1989 précise que le bailleur est tenu de remettre au locataire un logement décent, en bon état d'usage et de réparation ainsi que les équipements mentionnés dans le contrat de location en bon état de fonctionnement.

Par conséquent, [le mandat de gestion](#) conclu entre l'AIVS® et le propriétaire du logement peut prévoir une clause de résiliation du mandat si le propriétaire refuse de réaliser les travaux à sa charge.

3.3. La remise en état du logement entre deux locations

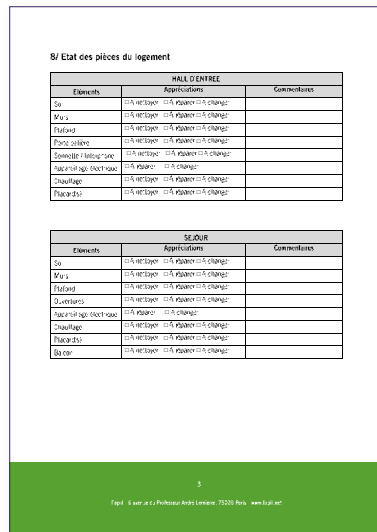
Plus de 3000 ménages entrent chaque année dans le parc de logements gérés par les AIVS®, ce qui nécessite une vigilance particulière quant à l'état du logement à la fin du bail pour assurer d'une part que le ménage entrant bénéficie d'un logement de qualité et d'autre part que le patrimoine du propriétaire soit bien entretenu.

Le pré-état des lieux de sortie

La pratique du pré-état des lieux n'est pas systématisée par les associations, il est souvent proposé aux locataires dont le logement présente des défauts d'entretien.

Le technicien ou le chargé de gestion locative repère avec le locataire les défauts d'entretien et/ou les réparations à effectuer avant l'état des lieux de sortie et peut lui conseiller les travaux à prévoir.

La Fapil a élaboré un modèle de [pré-état des lieux de sortie](#).



Concrètement, les préavis courts (1 mois) rendent plus difficile sa mise en œuvre faute de temps. C'est néanmoins une pratique à privilégier, à condition que le locataire puisse être accompagné si nécessaire dans la réalisation des travaux.

L'état des lieux de sortie et la préconisation des travaux à réaliser

Comme l'état des lieux d'entrée, l'état des lieux de sortie est une obligation dans le cadre d'une mise en location d'un bien immobilier. Il est réalisé en comparaison avec l'état des lieux d'entrée, établi contradictoirement et signé par les deux parties.

À l'issue de l'état des lieux de sortie, les associations établissent une estimation des coûts des travaux de réparation ou d'amélioration à réaliser. S'il s'agit de travaux à la charge du locataire, ce dernier peut être accompagné par l'association ou par une association partenaire pour leur réalisation, le cas échéant. Dans le cadre de travaux incombant au propriétaire, ce dernier peut également être conseillé par l'association et orienté vers un réseau d'artisans si besoin.

Les fonds mutualisés pour financer la remise en état des logements

Malgré les actions de prévention et de suivi technique menées tout au long du bail, le logement peut se dégrader progressivement. Une rotation plus fréquente, les difficultés économiques des locataires, la méconnaissance des bons réflexes et de l'utilisation incorrecte des équipements, aboutissent parfois à une usure prématurée. En outre, des locataires peuvent se montrer « défaillants » et il est donc alors impossible qu'ils prennent en charge les dégradations dont ils sont responsables : expulsion locative, départ à la cloche de bois, décès, etc.

C'est pourquoi, les AIVS® ASL (Loire) et Tandem Immobilier (Oise) ont créé des fonds mutualisés pour financer spécifiquement les petits travaux de remise en état et d'amélioration entre deux locations. Les fonds apportent des subventions grâce aux dons des propriétaires volontaires (5 % des loyers encaissés de l'année précédente) mais aussi grâce au soutien financier d'entreprises, des partenaires associatifs et institutionnels (CAF, Conseil départemental, etc.). Les dons sont déductibles des impôts sur les revenus à hauteur de 66 % dans la limite de 20 % du revenu imposable.

La Fapil soutient les initiatives de ses adhérents et généralisent celles qui intéressent l'ensemble du réseau. Elle souhaite ainsi encourager la création, par chaque AIVS®, d'un fonds mutualisé pour l'amélioration des logements. Dans cette perspective, la Fapil a l'ambition de développer un fonds au niveau fédéral pour conforter les AIVS® qui auront créé leur fonds local : ce fonds apportera notamment un bonus financier pour les travaux qui permettra d'amplifier le volume d'interventions dans les logements gérés par les associations du réseau.

En sécurisant les AIVS® qui auront décidé de créer un fonds local et en apportant des moyens financiers supplémentaires, la Fapil encourage la généralisation de ce dispositif à l'ensemble du réseau et amplifie son impact.

Remerciements

Ce document a été réalisé avec l'appui d'un groupe de travail réunissant plusieurs associations : les AIVS® Al Soleil (La Réunion), ASL (Loire), La Clef 43 (Haute-Loire), Soligone (Vaucluse), Tandem Immobilier (Oise), Un Toit Pour Tous (Isère), ainsi que l'Aslim (Rhône).

Animation du groupe et rédaction :
Agnès DAMOTHE, chargée de mission Fapil.



**Fédération
des Associations
et des Acteurs
pour la Promotion
et l'Insertion par
le Logement**

6, avenue du Professeur André Lemierre
75020 Paris
contact@fapil.net – www.fapil.net

Avec le soutien : du Ministère du Logement et de l'Habitat durable ; du Ministère des Affaires sociales et de la Santé ; de la Caisse de garantie du logement locatif social ; de l'Agence nationale de l'habitat (Anah) et de la Fondation Abbé Pierre.